



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**Faculdade de Ciência da Informação - FCI**  
Curso de Biblioteconomia

**ANÁLISE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS FINAIS DAS BIBLIOTECAS  
DOS ÓRGÃOS CONVERGENTES**

BRASÍLIA  
2014

**PAULA EDUARDA DE BARROS**

**ANÁLISE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS FINAIS DAS BIBLIOTECAS  
DOS ÓRGÃOS CONVERGENTES**

Monografia apresentada à Faculdade de  
Ciência da Informação como requisito  
parcial à conclusão do curso de  
Biblioteconomia da Universidade de  
Brasília.

**BRASÍLIA**  
2014

PAULA EDUARDA DE BARROS

## **ANÁLISE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS FINAIS DAS BIBLIOTECAS DOS ÓRGÃOS CONVERGENTES**

Monografia apresentada à Faculdade de  
Ciência da Informação como requisito  
parcial à conclusão do curso de  
Biblioteconomia da Universidade de  
Brasília.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Fernando Leite  
(Orientador) – UnB

---

Prof<sup>a</sup> Dra Fernanda Passini Moreno

---

Michelli Pereira da Costa  
(Doutoranda em Ciência da Informação)

## RESUMO

Trata-se de uma pesquisa com objetivo de caracterizar e comparar os produtos e serviços fins das bibliotecas dos órgãos de convergências do poder judiciário. Aborda, de acordo com fundamentação teórica, conceitos de produtos e serviços e a aplicação desses conceitos na biblioteconomia. Explica a importância do grau de tangibilidade dos produtos de informação. Expõe os resultados das pesquisas realizadas nos sites das bibliotecas. Para contextualização, corrobora o objetivo da pesquisa com outros tópicos que subsidiam a análise dos resultados de acordo com as informações estudadas.

**Palavras-chave:** Produtos; Serviços; Produtos e Serviços da Informação; Biblioteca Jurídica.

## **ABSTRACT**

This is a research aiming to characterize and compare the products and services of the libraries of organs purposes of convergence of the judiciary. Addresses, according to theoretical foundations, concepts of products and services and the application of these concepts in librarianship. Explains the importance of the degree of tangibility of information products. Presents the results of research conducted on the websites of libraries. For context, the goal of research corroborates with other topics that support the analysis of results according to the information collected.

**Keywords:** Products; Services; Information Products and Services, Law Library.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Escala de tangibilidade.....	12
Figura 2 – Diagrama representando os produtos intermediários.....	18
Figura 3 – Diagrama representando os produtos finais.....	19
Figura 3 - Escala de tangibilidade das bibliotecas estudadas.....	37

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Critérios de uso dos produtos e serviços.....	16
Quadro 2 - Tipos de serviços finais, de acordo com Cunha.....	21
Quadro 3 - Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STF.....	27
Quadro 4 - Bens e serviços de referência e comunicação do STF.....	27
Quadro 5 - Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STF.....	28
Quadro 6 - Bens e serviços de referência e comunicação do STF.....	29
Quadro 7 - Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STF.....	29
Quadro 8 - Bens e serviços de referência e comunicação do STF.....	30
Quadro 9 - Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STF.....	31
Quadro 10 - Bens e serviços de referência e comunicação do STF.....	32
Quadro 11 - Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STM.....	33
Quadro 12 - Bens e serviços de referência e comunicação do STM.....	33

## **LISTA DE SIGLAS**

REJE - Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral

RVBI - Rede Virtual de Bibliotecas

STF – Supremo Tribunal Federal

STJ – Supremo Tribunal do Judiciário

STM – Supremo Tribunal Militar

TST – Tribunal Superior do Trabalho

TSE – Tribunal Superior Eleitoral



## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	OBJETIVOS.....	9
1.1.1	Geral.....	9
1.1.2	Específicos.....	9
1.2	Justificativa para estudo do tema.....	10
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	11
2.1	Conceito de Produtos.....	11
2.2	Conceito de serviços.....	12
2.2.1	Atributos dos serviços.....	13
2.3	Produtos e serviços de informação.....	14
2.4	Produtos e Serviços fins.....	18
2.4.1	Alguns tipos de serviços de informação.....	20
2.5	Bibliotecas especializadas em informação jurídica.....	22
3	METODOLOGIA.....	24
3.1	Coleta de dados.....	25
3.2	Produtos e serviços da biblioteca do STF.....	25
3.3	Produtos e serviços da biblioteca do STJ.....	27
3.4	Produtos e serviços da biblioteca do TST.....	29
3.5	Produtos e serviços da biblioteca do TSE.....	29
3.6	Produtos e serviços da biblioteca do STM.....	31
4	DISCUSSÃO DOS DADOS.....	33
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	38
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
	ANEXO.....	43

## **1 INTRODUÇÃO**

Bibliotecas jurídicas têm a função de disseminar documentos que forneçam informações jurídicas, como doutrina, legislação e jurisdição, sendo considerado um tipo de biblioteca especializada que visa principalmente atender um público específico de advogados, magistrados, juristas, pesquisadores, legisladores, funcionários, estendendo ao público em geral.

A pesquisa identifica as características existentes entre os produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas dos órgãos convergentes do poder judiciário. Para tanto, adota-se a perspectiva de Cunha (1987) acerca do conceito de produtos intermediários e finais. O trabalho se limitará apenas aos produtos e serviços finais que são aqueles voltados para os serviços de referência de uma biblioteca.

Considerando o cenário exposto, este trabalho pretende responder ao seguinte questionamento: quais produtos e serviços de informação são ofertados pelas bibliotecas dos tribunais superiores? Quais as suas características?

### **1.1 OBJETIVOS**

A seguir enunciam-se objetivo geral e os específicos da pesquisa.

#### **1.1.1 Geral**

Identificar produtos e serviços de informação ofertados pelas bibliotecas dos tribunais superiores.

#### **1.1.2 Específicos**

- Elaborar, a partir da revisão de elementos presentes da literatura, modelo de análise de produtos e serviços de informação de bibliotecas;
- Elencar conjunto de produtos e serviços de informação das bibliotecas dos tribunais superiores;
- Descrever características dos produtos e serviços de informação dos tribunais superiores

## 1.2 JUSTIFICATIVA PARA ESTUDO DO TEMA

O estudo possibilita a contribuição teórica para a compreensão dos tipos de serviços e produtos ofertados pelas bibliotecas especializadas do poder judiciário.

Os avanços possíveis a partir dos estudos abordados nesta pesquisa é caracterizar produtos e serviços da informação no que se refere ao uso final de ambos. Isso significa que o trabalho pretendeu estudar aqueles produtos e serviços que possuem destino final. Cunha (1987) os define como aqueles de uso direto pela clientela, diferentemente dos serviços e produtos intermediários que estão sob o âmbito do processamento técnico, os quais seriam responsáveis em preparar o produto para se chega ao uso final.

A adoção dos órgãos convergentes – definição de Alexandrino e Paulo (2011) do poder judiciário - se faz porque o Supremo Tribunal Federal e os tribunais superiores são órgãos, conforme esses autores, acima dos demais órgãos do poder judiciário no que se refere às decisões proferidas pelos órgãos inferiores das justiças comum e especializadas. Além disso, todos esses órgãos possuem bibliotecas para que se possa fazer análise dos produtos e serviços de cunho jurídico ofertados por elas.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 CONCEITO DE PRODUTOS

Partindo do entendimento de Lacombe (2009, p.503), produto como resultado do processo de produção de uma organização, é obtido pela transformação dos insumos, e que volta ao ambiente externo, isto é, ao mercado, para ser oferecido à venda, sob a forma de bens ou serviços. Corresponde a tudo aquilo que pode ser oferecido a um mercado para atenção, aquisição, utilização ou consumo e que pode satisfazer desejos ou necessidades dos consumidores.

Hoffman e Baterson (2006) comentam que produto é um bem e/ou serviço. Os autores fazem uma escala de tangibilidade para diferenciar os bens dos serviços, pressupondo ser uma maneira de entender o conceito real de produtos.

De acordo com a Figura 1 abaixo, tem-se uma escala que mostra uma série de exemplo de produtos com base em sua tangibilidade. Os bens puros são os predominantemente tangíveis, enquanto que os serviços puros são predominantemente intangíveis.

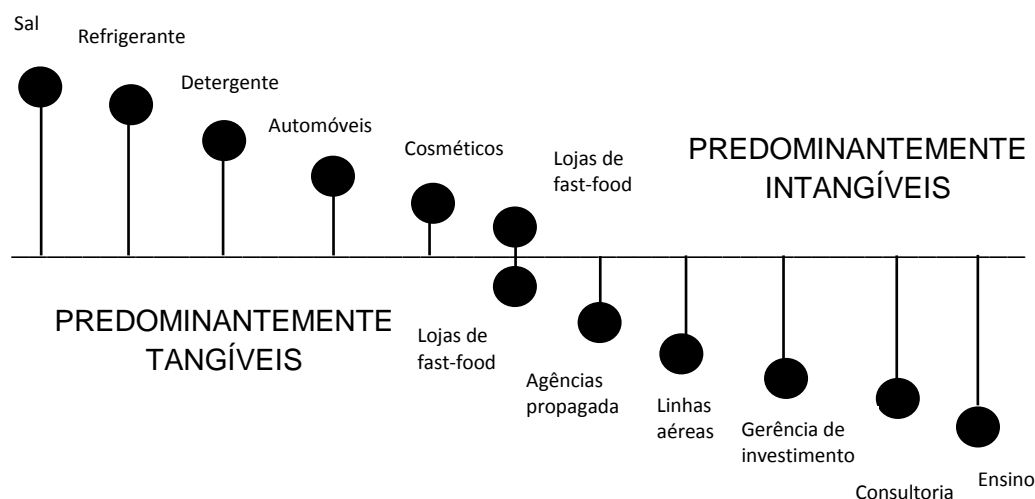


Figura 1: Escala de tangibilidade.  
Fonte: Hoffman e Baterson (2006)

De acordo com Hoffman e Bateson (2006), produtos podem indicar bens quando se tratam de objetos, dispositivos, coisas, ou até mesmo serviços quando indicam ações e desempenhos, sendo ambos diferenciados pela propriedade da intangibilidade – que é a ausência de substância física. Nesta linha de raciocínio,

Hoffman e Bateson (2006) traz a compreensão de que bens são, em si, a própria coisa existente, enquanto que serviços não pressupõe a mesma ideia, mas é entendido como ação, o fazer.

O sentido de ser predominantemente tangível são aqueles produtos cujas propriedades físicas podem ser sentidas, degustadas e parecem preceder a decisão de compra do cliente, já os predominantemente intangíveis são os produtos que não têm propriedades físicas - podendo, portanto, usar a tangibilidade - que os clientes possam sentir antes da decisão de compra.

Lovelock e Wright (2001) afirmam que produto é a produção central – um serviço ou um bem fabricado – realizada por uma empresa, sendo bens objetos ou dispositivos físicos que propiciam benefícios aos clientes por meio de sua propriedade ou uso.

Desarte, produtos são considerados tanto como bens ou serviços, uma vez que ambos são diferenciados pelo grau de tangibilidade.

## 2.2 CONCEITO DE SERVIÇOS

Conforme Lovelock e Wright (2001), a definição de serviço está relacionada com um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. São atividades comumente econômicas que criam valor e fornece benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de mudança desejada no destinatário de serviços.

Os serviços são intangíveis por que, de acordo com a explicação de Kotler (2002), não podem ser tocados, observados por meio dos sentidos, isto é: provados, apalpados, ouvidos ou cheirados antes de serem contraídos pelo cliente. Um produto pode ser considerado serviço, o contrário não é válido, uma vez que se trata de bens.

Para Hoffman e Baterson (2006) a intangibilidade seria a mãe de todas as diferenças existente entre serviços e produtos, sendo a única que os diferenciam, pois é uma característica peculiar dos serviços que os tornam incapazes de serem tocados ou sentidos.

Lacombe (2009), no dicionário de negócios, define serviços como qualquer atividade intangível que uma parte pode oferecer a outra.

De fato, tem-se que serviço não é algo com propriedades físicas, ou seja, uma “coisa”, mas é um “desempenho”, uma ação de ser fazer algo em prol de atender, de servir alguém. Desempenho esse que usa de materiais sensíveis para se chegar ao objetivo de atender as necessidades daqueles que o solicitam. Lovelock e Wright (2006) afirmam que serviços são intangíveis e efêmeros, são experimentados e não possuídos, pois, mesmo que haja elementos físicos cuja propriedade o cliente adquire - por exemplo, uma refeição ou um marca passo implantado no corpo de um paciente -, uma parte do preço pago pelo cliente refere-se ao valor agregado pelos elementos de serviço que os acompanham, incluindo mão de obra e expertise e a utilização de equipamento especializado.

### **2.2.1 Atributos dos serviços**

Além de serem intangíveis, os serviços podem ser: indivisíveis, variáveis e perecíveis, consideradas algumas das características que Kotler (2002) e Hoffman e Bateson (2006) atribuem.

A indivisibilidade dos serviços, para Kotler (2000), é a noção de não separabilidade em relação à prestação desses serviços e a conduta do profissional que o faz. Isso inclui a postura ética e o profissionalismo. É um atributo que oferece a primeira impressão que os clientes em perspectiva têm da organização. Para Hoffman e Bateson (2006), refere-se à conexão física do provedor de serviços com o servidor prestado; o envolvimento do cliente no processo de produção e serviço e o envolvimento de outros clientes no processo de produção dos serviços. Os provedores de serviços, em geral, estão sempre em contato com seus clientes, tendo a presença física do cliente, por isso a noção de indivisibilidade dos serviços para esse autor.

De acordo com Kotler (1998), a variabilidade está relacionada à qualidade dos serviços oferecidos que pode variar. Essa característica visualiza o erro como fator causador dessa variabilidade no grau de qualidade dos serviços. O autor sugere que o prestador de serviços precisa se antecipar em relação aos processos em que existe maior probabilidade de ocorrer erros, criando medidas corretivas com o objetivo de conservar a confiança do cliente, o qual sofre com o erro cometido pela organização. Hoffman e Bateson (2006) explicam esse atributo como uma

heterogeneidade, que é a falta de capacidade para controlar a qualidade do serviço antes de chegar ao cliente.

Por último, Kotler (1998) afirma que a perecibilidade dos serviços seria a incapacidade dos serviços de serem armazenados, nem estocados, nem recuperados - mesmo que não tenham sido usados.

Em relação aos serviços digitais, a variabilidade e a perecibilidade dos serviços podem ser aplicados a esses serviços, pois uma enquete por meio de redes sociais, por exemplo, pode ser uma possibilidade de medir o grau de qualidade dos serviços digitais oferecidos aos clientes.

## 2.3 PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

De acordo com Penna e Foskett (1979), o conceito de serviço de informação tem sido usado desde a década de 70, quando o progresso e o crescimento econômico mudaram as necessidades culturais e informacionais dos usuários, passando, portanto, a ser objeto de estudo. O autor explica que serviços de informação são atividades que atendem às necessidades atuais e em desenvolvimento de seus usuários, embasados em planejamento consciente e sistemático. Seguindo o raciocínio, Tonini (1998) cita a definição de Silveira em que serviços, o qual é um produto intangível, é uma atividade ou benefício que permite satisfação, realização de desejos, necessidades, e resolução de problemas dos clientes.

Acerca de soluções de problemas, conforme a tradução da afirmativa de Choo (1998, p. 38), tem-se que:

[...] usuários querem informações não apenas com respostas dadas de determinadas questões, mas também soluções para problemas. Mover questões para problemas significa mover uma base de assunto orientado em cada conhecimento. Precisa ser relevante e importante. Os produtos e serviços devem, portanto, ser dirigidos não somente a questões do tema do problema, mas também de contingências específicas que afetam a resolução de cada problema ou cada classe do problema [...].

Foskett (1969, apud ROZADOS, 2004) afirma que as bibliotecas sempre formam serviços de informação, e sua função social, como serviço de informação, consiste em investigar o que se conhece sobre um assunto e proporcionar ao usuário a informação necessária para preencher uma lacuna em seu conhecimento.

Conforme Rozados (2004), o serviço de informação foi desenvolvido inicialmente no campo das pesquisas científicas e industriais. A partir da primeira guerra houve um grande aumento na investigação científica e, a partir de então, a biblioteca deveria proporcionar informações aos pesquisadores. No campo científico, a produção de informações era crescente, e era impossível para um pesquisador estar a par de todas, era necessário então mudar o enfoque de apenas reunir as informações para passar a disseminá-las também (ROZADOS, 2004).

A partir desse novo contexto, com a importância de apoiar as necessidades advindas do usuário no que se refere à busca da informação, de acordo com Grogan (2001), a partir o século XX, foi sugerido que o bibliotecário conversasse com o usuário a fim de entender as suas necessidades, passando a instruí-lo na busca de informação. Silva (2006, p. 37) afirma que o aumento crescente dos documentos fez com que os profissionais da informação obtivessem novas maneiras para organizar a informação, criando, a partir disso, bibliotecas com setores independentes denominadas de serviços de referência que é um serviço que dá assistência aos usuários.

A tradução acerca do que afirma Choo (1998, p.38) é que uma organização precisa ter uma variedade de serviços e produtos informacionais qualificáveis, abrangendo diferentes níveis de detalhes, em que informação fornecida por meio dos serviços e produtos precisa estar de acordo com a necessidade individual de cada usuário. Ele complementa que as informações fornecidas aos usuários precisam ser condizentes com as necessidades reais deles, levando em consideração a contribuição dessas informações (apresentadas na forma de produtos e serviços) como solucionadoras de problemas.

O Quadro 1 sintetiza seis critérios de uso dos serviços e produtos, de acordo com Taylor (1966, apud CHOO, 1998):



<b>Critério de uso</b>	<b>Valores agregados</b>	<b>Valor agregado nas atividades/ atributos (exemplos)</b>
<b>1. Fácil usabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Navegação</li> <li>➤ Formatação</li> <li>➤ Interface</li> <li>➤ Ordenação</li> <li>➤ Acesso físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mesa de conteúdo</li> <li>➤ Gráficos e tabulações</li> <li>➤ Ajuda no uso do serviço</li> <li>➤ Agrupamento de informações por assuntos, dados, etc</li> <li>➤ Entrega de documentos</li> </ul>
<b>2. Redução de ruídos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acesso intelectual</li> <li>➤ Ligação</li> <li>➤ Precisão</li> <li>➤ Seletividade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indexação</li> <li>➤ Sistema de gerenciamento da base de dados</li> <li>➤ Referencias de outras informações relacionadas</li> <li>➤ Produção de classificação</li> <li>➤ Descrição detalhada dos itens</li> <li>➤ Seleção fornecida da informação</li> </ul>
<b>3. Qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exatidão</li> <li>➤ Compreensão</li> <li>➤ Corrente</li> <li>➤ Reabilitação</li> <li>➤ Validade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Livre erro de transmissão</li> <li>➤ Completa cobertura</li> <li>➤ Informação recente</li> <li>➤ Vocabulário de acesso para acessibilidade.</li> </ul>
<b>4. Adaptabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proximidade com o problema</li> <li>➤ Flexibilidade</li> <li>➤ Simplicidade</li> <li>➤ Estimulação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidade de especificar necessidade da pessoa/ problema</li> <li>➤ Várias possibilidades de manipular dados</li> <li>➤ Dados selecionados para apresentação lúdicas</li> <li>➤ Atividades que aumentam a produtividade do serviço</li> </ul>
<b>5. Economia de tempo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rapidez de reação</li> </ul>
<b>6. Economia de custo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recurso poupado pra usuário</li> </ul>

Quadro1: Critérios de uso dos produtos e serviços.

Fonte: Choo (1998, p. 40).

- Fácil usabilidade reduz a dificuldade no uso dos produtos e serviços, e inclui a capacidade de permitir usar cópias de documentos da insituição (navegação); apresenta e providencia dados para facilitar cópias e seleção (formatação); ajuda o usuário na obtenção de respostas e compreensão,

bem como experiência com o sistema (interface); divide ou agrupa os assuntos (ordenação); e torna o acesso físico fácil (acesso físico).

- Redução de ruídos é a exclusão de informações indesejadas, focando em itens apropriados e específicos. Essa categoria inclui aspectos de conhecimento tecnológico, por exemplo, do sistema de indexação ou no gerenciamento da base de dados para ajudar a estreitar o universo informacional (acesso intelectual); pontua aquilo que é relacionado à informação (ligação), ajudar a encontrar exatamente o que é desejado por meio de produção de classificação ou providenciando sinais ou atributos semelhantes com a linguagem do documento, em nível de tratamento de matéria (precisão); e seleção de dados informacionais plausíveis de interesse do uso populacional (seletividade).
- Qualidade é um critério que o usuário, em geral, primazia os produtos e serviços, e inclui aqueles valores agregados relacionados às contenções de livre erro de transferência da informação (exatidão); integridade de cobertura nos tipos ou matérias (compreensão); vocabulário de acesso (corrente); consistência na *performance* de qualidade do serviço (reabilitação); e inclusão de dados (validade).
- Adaptabilidade refere-se à habilidade em oferecer serviço, de maneira responsável, conforme necessidades e circunstâncias do seu uso no ambiente de trabalho. A adaptabilidade inclui valores agregados a providencia de serviços e produtos que reúnam necessidades específicas de cada pessoa em situações particulares com problemas individuais (proximidade com problema); suporta as diferentes possibilidades de interação com os dados (flexibilidade); dados selecionados para apresentações lúdicas, explanações, hipóteses (simplicidade); e crescente aquiescência e visibilidade por meio de atividades tais como seminários, edição de discurso e papéis, e assim por diante (estimulação).
- Economia de tempo e de custo são valores percebidos nos serviços baseados em rapidez em sua resposta (reação) e quantidade de recursos poupado para usuário.

Diante do exposto, tem-se que Choo explica parâmetros que tornam os serviços e produtos de informação úteis e eficientes para o usuário, uma vez o que

os produtos e serviços da informação precisam ser de fácil usabilidade, focado ao interesse do usuário, de qualidade, adaptável ao contexto da instituição e do usuário e que economize tempo e custo a fim de favorecer o usuário.

## 2.4 PRODUTOS E SERVIÇOS FINIS

Partindo do conceito de produtos, já estabelecido no presente trabalho por Kotler, tem-se que há um grau de tangibilidade que os tornam atividades de desempenho humano, ou seja, serviços. Conforme ele, um determinado produto pode ser caracterizado como serviço, mas o contrário não é permitido, uma vez que serviços são apenas ações humanas e produtos podem ser bens e serviços.

A partir disso, quando se fala em produtos está embutida a ideia de serviços também. Então, de acordo com Cunha (1987), há uma linha de raciocínio que classifica os produtos da informação em três níveis. No primeiro, eles se dividem em intermediários e finais. No segundo considerou-se o tipo básico de produtos: um bem ou um serviço. No terceiro nível foi considerado a de análise, a área de produção, ou seja, área geral da organização (gerência ou apoio); área de informação e referência; área de pesquisa.

As Figuras 2 e 3 representam o diagrama dos tipos de produtos e as áreas em que são desenvolvidas dentro dos serviços de informação parlamentares:

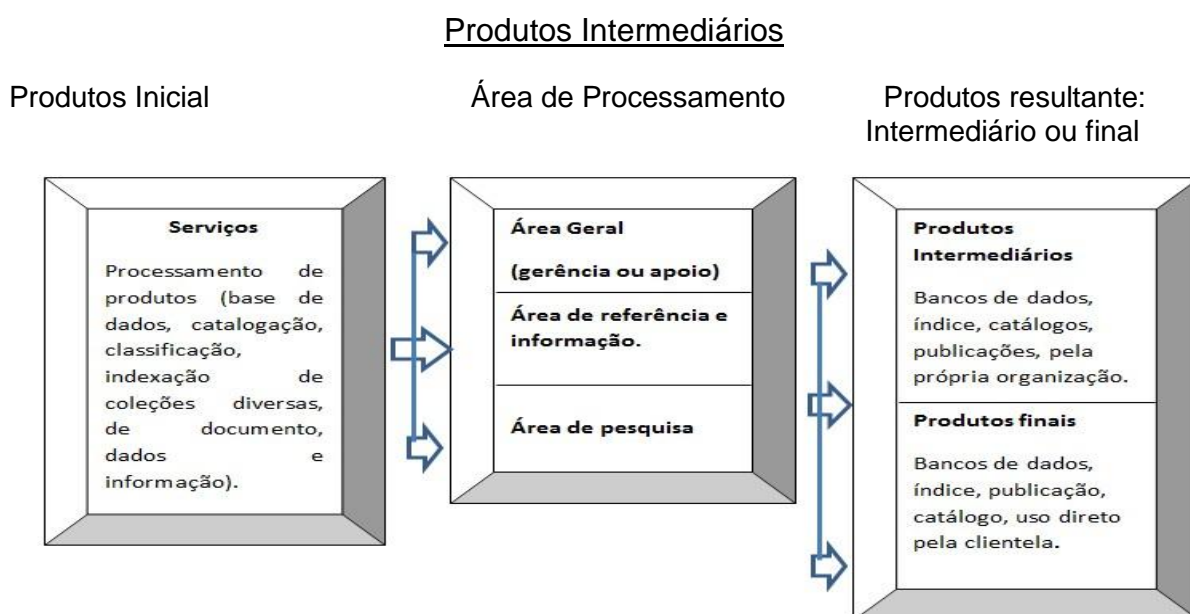


Figura 2: Diagrama representando os produtos intermediários  
Fonte: Cunha (1987, p.692)

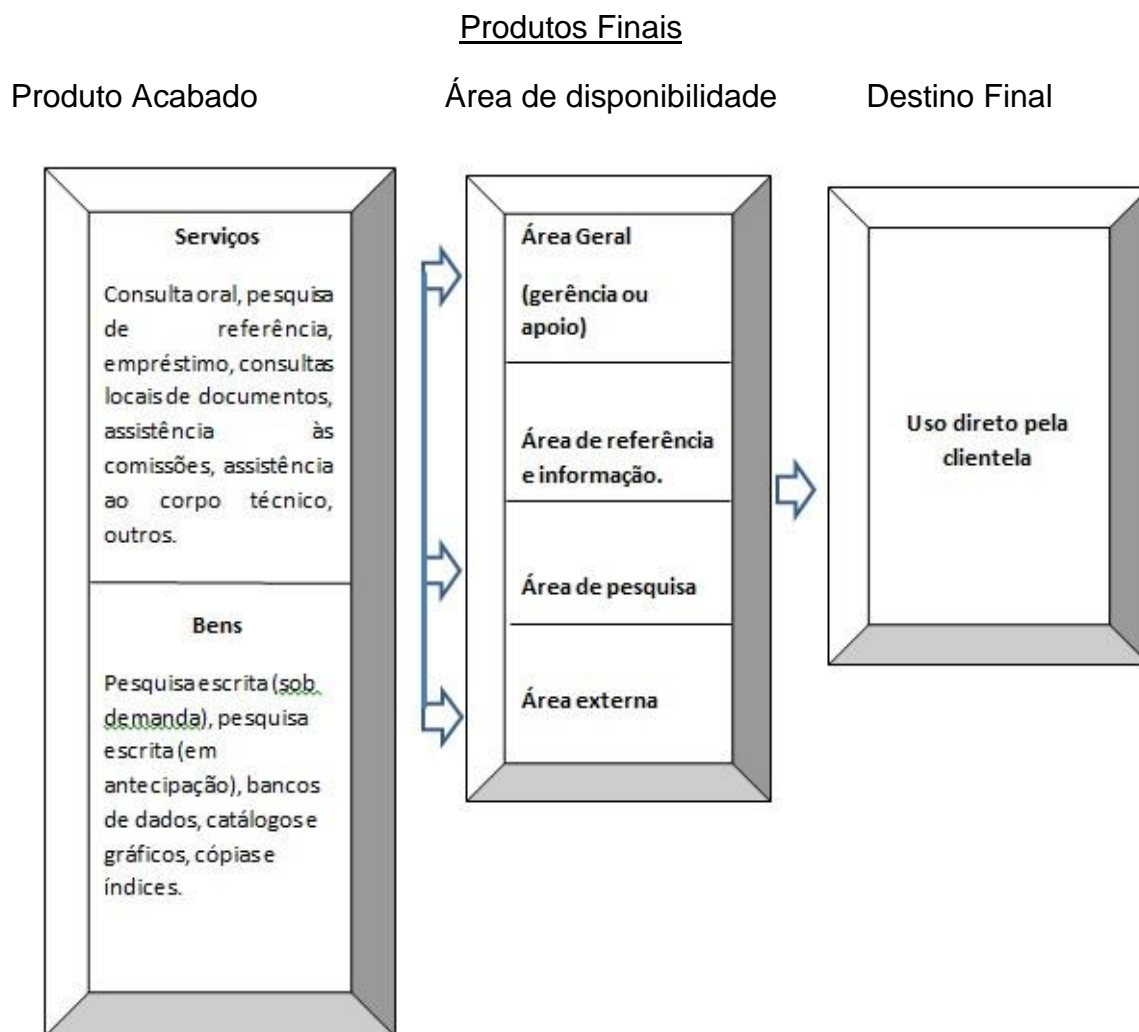


Figura 3: Diagrama representando os produtos finais  
 Fonte: Cunha (1987, p.692)

A presente pesquisa trata apenas dos bens e dos serviços finais. Conforme Cunha (1987), essa é uma categoria destinada ao uso da clientela, que neste contexto significa uso do usuário. Duas categorias básicas de produtos finais seriam a pesquisa acabada e serviços de referência.

Os bens dos produtos finais estão relacionados, por exemplo, com a área de informação e referência, bibliografias, pacotes de informações, orientação de leituras e de uso de serviços – guia de fontes para o usuário, lista de catálogos, serviços de disseminação da informação no que tange a atividades conjugadas entre os produtos intermediários, que é o processamento técnico das informações, e os finais, que são resultantes dos serviços intermediários (como catálogo e publicações) dentre outros. Esses serviços e produtos fins podem ser estendidos a

atual realidade dos serviços da informação no que se refere às novas tecnologias advindas com a contemporaneidade.

Um exemplo de serviços e produtos fins que são tecnológicos seriam aqueles advindos da web 2.0. De acordo com Cunha e Jesus (2012):

Criar, participar e compartilhar são ações que o usuário da web 2.0 pode fazer com a mesma facilidade com que pode comprar uma revista em uma livraria. A interação é o novo lema da web e os sítios estão cada vez mais participativos, deixando que a opinião do usuário decida o rumo a ser tomado pelos administradores.

Conforme exposto, a web 2.0 é uma ferramenta que possibilita ao usuário acrescentar ou modificar informações na internet, sendo ele responsável em publicar conteúdo e interagir com outros usuários. A partir disso, bibliotecas têm usado ferramentas da *Web 2.0* para interagir com seus usuários, saber a opinião deles acerca dos produtos e serviços, informar e publicar as novidades da biblioteca. Exemplos de ferramentas da *Web 2.0* seriam: *Google Wikipédia, Flickr, Youtube, Facebook, Twitter, Delicious, Blogs e RSS*. Todos esses citados são ferramentas que possuem espaço para o usuário poder publicar informações em diferentes formatos, sejam fotos, textos e outros.

Esses produtos e serviços são considerados fins porque dão suporte ao serviço de referência, em se tratando de consultas orais, atividade de referência tradicional de uma biblioteca; empréstimo; serviços ao público alvo – no caso de biblioteca especializada -, assistência às comissões, no caso, ao usuário da instituição que mantém a organização informacional e outros (CUNHA, 1987).

#### **2.4.1 Alguns tipos de serviços de informação**

De acordo com Cunha (2008), os serviços na ciência da informação podem ser: bibliográfico em linha, a do bibliotecário, comunitário de informação, cooperativo de acesso a documentos, corrente de alerta, acesso a base de dados, agregação, alerta, análise documental, apoio, apoio cultural, aquisição, arquivo, arquivo corrente, arquivo permanente, auxílio ao leitor, auxílio ao usuário, busca em linha, catalogação, circulação, classificação, de comunicação administrativa, de comutação bibliográfica, consulta, diretório, disseminação da informação, documentação, empréstimo, entrega documentos, extensão bibliotecária,

hospedagem de página, indexação, informação, inteligência, intercâmbio de catalogação e livros, notificação corrente, orientação, pergunta e resposta, periódicos, pesquisa bibliográfica, processamento técnico, referência, resumo, tradução, educativo, em linha, genérico, Nacional de Bibliotecas, on-line, para criança, remoto de cópia de segurança, universal, web com segurança, de acesso, bibliotecário juvenis, públicos e técnicos.

Dentre os serviços citados acima, aqueles com destinos ao usuário, produtos finais, seriam, de acordo com as definições de Cunha (2008) sintetizados conforme se demonstra pelo Quadro 2 abaixo:

<b>Tipos de serviços fins</b>	<b>Significado</b>
Serviço do bibliotecário	É o conjunto de serviços prestados ao público
Bibliotecário proativo	A biblioteca antecipa as necessidades informacionais de seus usuários e provê serviços e produtos que atendam a essa demanda potencial (disseminação seletiva da informação);
Comunitário de informação	Para a comunidade
Corrente de alertas	Comunica aos usuários informações recentes sobre assuntos de seu interesse
Acesso a base de dados	É feito pelo distribuidor de base de dados
Agregação	Comunica a usuários potenciais informações sobre publicações recentes, relevantes ou importantes para seus trabalhos, há uma atualização permanente.Ex: RSS
Alerta de notícias	É a difusão de notícias Ex: RSS, redes sociais, panfletos, e-mail e outros.
Balcão de informação	Ligado ao serviço de referência
Mecanismo de busca	Serviço de orientação
Busca em linha	Serviço bibliográfico
Circulação	Serviço de empréstimo
Comutação bibliográfica e eletrônica	Serviços que fornecem cópia integral do documento, sendo em formato impresso ou digital
Diretório	Serviço que fornece informações sobre usuários, equipamentos e páginas. Funciona como um catálogo telefônico para ajudar usuários de redes a encontrarem produtos e serviços
Disseminação	Serviço de responsabilidade da biblioteca que realiza atividades de divulgação de informação. Podendo ser por meio de sites, redes sociais, publicidades e outros.
Documentação	De acordo com Ranganathan, é o serviço de referência, quando a ênfase se transfere do macropensamento para o micropensamento, e do usuário generalista para o especialista
Empréstimo	Setor em que são realizadas as tarefas de circulação de documentos (empréstimo domiciliar, renovação de empréstimo, devolução de empréstimo, pagamento de multa por atrasos, reserva de documentos)
Entrega de documento	Serviço de comutação bibliográfica
Informação	Fornecer informações relativas aos respectivos acervos, bem como torná-los acessíveis aos usuários

Informação referencial	Serviço de respostas rápidas
Referencial informação corrente	Serviço de alerta
Pesquisa bibliográfica	Em que o serviço provê fornecimento de bibliografia de documentos sobre determinado assunto .
Referência	O qual é parte dos serviços da biblioteca prestados ao usuário. É um serviço de processo essencial ao contato entre o usuário e a informação. De acordo com Green (1876, apud Cunha, 2008), há 4 sugestões para o serviço de referência, tais quais: instruir o usuário de como usar a biblioteca, responder às suas perguntas, ajudar a selecionar os recursos da biblioteca, promover a biblioteca na comunidade

Quadro 2: Tipos de serviços fins, de acordo com Cunha.

Fonte: Cunha (2008, p.451)

Os serviços acima definidos são alguns dos exemplos de serviços fins existentes numa organização de cunho informacional. São consideradas atividades de uso direto dos usuários.

## 2.5 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS EM INFORMAÇÃO JURÍDICA

As bibliotecas especializadas são caracterizadas por serem dirigidas em função dos objetivos específicos da instituição a qual estiver vinculada, pelo assunto que cobrem, pelo tipo de usuário que prestam serviços e produtos e até mesmo pelo tipo de documento que disponibilizam. Araújo (2005) afirma que são aquelas dedicadas à reunião e organização de conhecimentos sobre um só tema ou de grupos temáticos em um campo específico do conhecimento humano. Guinchat e Menou (1994) afirmam que as bibliotecas especializadas variam de acordo com a natureza de sua especialização:

Algumas são especializadas em uma única disciplina ou campo do conhecimento [...] outras são especializadas em um tipo de documento, como as patentes, as normas e documentos administrativos. Outras são abertas apenas a uma categoria definida de usuários, geralmente, membros da organização na qual se encontra a biblioteca [...].

De acordo com Maia et al. (1991, apud VOLPATO, 1999) “a biblioteca especializada deve ser vista sempre como um centro de suporte a informação, cumprindo seu papel”. Tem-se que a biblioteca especializada disponibiliza serviços e produtos que condizem com o interesse da instituição conectada a ela, e possui interesse informacional focado em determinada área do conhecimento.

A biblioteca jurídica é uma instituição que atende a um público específico, justamente porque gerencia documentos especializados em doutrinas, legislação e jurisprudência. Alonso (1999) explica que doutrina constitui-se de trabalhos sobre ciência do direito; enquanto que legislação são atos normativos, leis, decretos, portarias e todos os demais tipos de normas e regulamentos e suas atualizações; por último, a jurisprudência constitui de decisões dos juízes e tribunais.

Ferreira e Melo (2006) comentam que os instrumentos de trabalho de uma biblioteca especializada em informação jurídica podem variar desde as fontes formais e tradicionais aos mais modernos meios de controle da informação, tendo como objetivo disseminar a informação jurídica, especialmente na esfera de suas instituições mantenedoras, com intuito de subsidiar as decisões processuais em fluxo, como também auxiliar a todos os juristas no cumprimento da justiça.



### 3 METODOLOGIA

A pesquisa ora descritiva que, conforme Apolinário (2011) considera-se uma pesquisa limitada em descrever fenômenos observados, sem inferência de relação de causalidade entre as variáveis estudadas, opondo a pesquisa experimental que possui uma relação de causa e efeito entre as variáveis, e é controlada pelo experimentador.

De fato, a pesquisa descreve, a partir dos dados obtidos acerca dos serviços e produtos das bibliotecas do poder judiciário pesquisadas, os resultados coletados, sem intervir com afirmações que podem ser generalizadas em qualquer tipo de circunstâncias.

O método utilizado foi o de pesquisas realizadas nos sites das cinco bibliotecas, utilizadas para identificar quais produtos e serviços existentes, e descrever suas características.

As técnicas utilizadas para a coleta de dados foi a pesquisa documental por meio de um referencial teórico dos autores da área de administração, marketing, e ciência da informação.

As bibliotecas dos órgãos de convergência escolhidas, de acordo com Paulo e Alexandrino (2011, p 666) definem-se como os integrantes dos órgãos do Supremo Tribunal Federal - STF, Superior Tribunal de Justiça - STJ, Tribunal Superior do Trabalho - TST, Tribunal Superior Eleitoral - TSE e Superior Tribunal Militar - STM, sendo o STF e o STJ denominados órgãos de superposição, pois suas decisões sobrepõem às decisões proferidas pelos órgãos inferiores das justiças comuns e especializadas.

O STJ, TSE, TST e STM são tribunais superiores que possuem sede na Capital Federal, e jurisdição em todo o território nacional. No entanto, o presente trabalho propôs comparar os órgãos sediados em Brasília.

O trabalho pretendeu investigar produtos e serviços oferecidos diretamente ao usuário, aqueles definidos por Cunha (1987) como os produtos finais. A seção seguinte apresenta a análise e discussão dos resultados da pesquisa.

Para analisar os dados obtidos das cinco bibliotecas dos órgãos convergentes foram feitas dois tipos de classificação: serviços finais e bens finais. A finalidade

dessa classificação é para organizar e facilitar a análise da pesquisa. Os serviços e bens finais oferecidos por essas bibliotecas foram embasadas nas descrições do Quadro 1. Cunha (1987) define produtos e serviços e bens finais como aqueles ligados aos serviços de informação e referência. Ou seja, todos os serviços e bens ofertados pelas bibliotecas pesquisadas e que estão descritos no presente trabalho estão ligados ao uso direto pela clientela, relacionados às atividades de referência da biblioteca.

O serviço de referência corresponde ao balcão de referência, apoio, auxílio ao usuário, mecanismo de busca, circulação, consulta, empréstimo, documentação, entrega de documento, pesquisa bibliográfica, busca em linha, comutação bibliográfica e eletrônica.

A maneira da qual o trabalho utilizou para organizar os tipos de serviços e produtos finais, a fim de analisar os dados, foi da seguinte maneira: serviços de referência e bens de referência. Os serviços de referência são aquelas atividades voltadas para o setor de referência. Os bens de referência são itens tangíveis e oferecidos não na forma de desempenho humano, mas sim como resultado algo tangível.

Essas classificações de acordo com bens e serviços foi usada por Kotler e Hoffman para diferenciar os produtos bens dos produtos de serviços, de acordo com o grau de tangibilidade deles.

### 3.1 COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu a partir dos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas jurídicas pesquisadas, conforme investigação realizada pelos sítios<sup>1</sup> de cada biblioteca dos órgãos convergentes.

### 3.2 PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO STF

O Quadro 3 a seguir identifica os produtos e serviços da biblioteca do STF e suas descrições, de acordo com o site da biblioteca:

---

<sup>1</sup> Sítios que foram acessados entre os meses de maio até julho de 2014 (Anexo).

Serviços e Produtos	Descrições
Acervo	Especializado na área de direito
Coleção bibliográfica	Rede RVBI composta por 15 bibliotecas do governo
Fascículos de periódicos	Revistas publicadas pelo próprio órgão
Materiais especiais	Composto por obras raras, coleções especiais compostas pelos acervos particulares dos juristas brasileiros Pontes de Miranda Hahnmann Guimarães e Levi Carneiro.
Consulta ao acervo	O usuário elabora um argumento de busca e tem como opções de pesquisa a Lista Completa, a Pesquisa Autor, a Pesquisa Título e a Pesquisa Assunto.
Catálogo de obras em alemão	Ambiente de pesquisa do STF que permite o acesso às obras em alemão que compõem o acervo da Biblioteca
Empréstimo	Serviço do setor de referência, no qual possibilita aos funcionários e ministros pegarem emprestado os materiais do acervo da biblioteca.
Devolução	Serviço de devolução de materiais informacionais.
Nova Aquisição	Listagem mensal dos livros e periódicos incorporados ao acervo da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal no mês corrente.
Bibliografias temáticas	Elaboradas sobre assuntos de competência constitucional do STF, de acordo com a demanda de julgamentos e da repercussão social dos temas, a partir de levantamentos bibliográficos na Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, no banco de dados Hein Online, Scielo e no Banco de Jurisprudência do STF.
Guia de direito constitucional	Fontes de informação específica de Direito Constitucional. Apresenta a Constituição Brasileira de 1988, as Constituições de 1824, 1891, 1934, 1937, 1946, 1967, 1967 (Emenda Constitucional nº 01/69); a Constituição Brasileira em outros idiomas; dicionários jurídicos; periódicos específicos; cursos de pós-graduação voltados para a área de Direito Constitucional; eventos; páginas especializadas; entidades e as Cortes Constitucionais Internacionais.
Símbolo da justiça	À Justiça são associados diferentes símbolos, cujos significados e imagens são apresentados pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal e pela Seção de Memória Institucional do STF.
Pasta do STF	Levantamento biobibliográfico dos Ministros do Supremo Tribunal Federal e que versem sobre eles, com links para o texto integral dos documentos.
Referência bibliográfica e biblioteca digital	<p>Para elaboração da referência bibliográfica deverá ser seguida a <u>Norma Brasileira NBR 6023</u> que estabelece as regras gerais com definições, elementos e forma de transcrição dos dados. Para tanto algumas ferramentas disponíveis na Internet poderão ser utilizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Mecanismo online para referência</u> – Maria Bernardete Martins Alves e Leandro Luis Alves (Universidade Federal de Santa Catarina)</li> <li>• <u>Como fazer referências</u> – Maria Bernardete Martins Alves e Susana Margareth Arruda (Universidade Federal de Santa Catarina)</li> <li>• <u>Referência Bibliográfica e citação</u> – Hagar Espanha</li> </ul>

	Gomes
Normas Relacionadas	Além da norma para elaboração de referências bibliográficas (NBR 6023), a ABNT estabelece regras para outros assuntos relacionados à documentação, tais como: abreviação, numeração e ordenação, dentre outros, disponíveis na biblioteca digital do STF.

Quadro 3: Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STF.

Fonte: STF (2014).

O Quadro 4 ilustra os produtos e serviços fins da biblioteca do STF, de acordo com as duas classificações de bens e serviços:

Serviços de referência	Bens de referência
Consulta ao acervo	Acervo
Empréstimo	Consulta ao acervo
Devolução	Coleção bibliográfica
Renovação	Fascículos de periódicos
Atendimento	Materiais especiais
Intercâmbio de publicações	Catálogo de obras em alemão
Visita Orientada	Bibliografias temáticas
	Pastas dos ministros
	Guia de direito constitucional
	Símbolo da justiça
	Pasta do STF
	Referência bibliográfica e biblioteca digital
	Normas Relacionadas

Quadro 4: Bens e serviços de referência e comunicação da biblioteca do STF.

Fonte: STF (2014).

### 3.3 PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO STJ

O Quadro 5 a seguir identifica os produtos e serviços da biblioteca digital do STJ e suas descrições, de acordo com o site da biblioteca:

Serviços e Produtos	Descrições
Acervo	Estudo jurídico, legislação, observatório do direito europeu, documentos diversos, pesquisa no catálogo da biblioteca, regulamento da biblioteca
Biblioteca digital jurídica	É um repositório de documentos jurídicos em inteiro teor, tais como capítulos de livros e periódicos, teses, dissertações, decisões jurisprudenciais, palestras e discursos. As coleções são atualizadas diariamente. Possui documentos de

	jurisprudência, notícias, comunicados, discursos, distribuições, sessões decididas,
Artigos Jurídicos	Seleção do sumário do último número das revistas jurídicas recebidas pela Biblioteca. Para obter cópia de artigos, é necessário assinalar aqueles de interesse na página da revista visitada e enviar o pedido eletronicamente.
Atos normativos	Divulga os atos publicados em Imprensa Oficial, que sejam de interesse do Superior Tribunal de Justiça.
Códigos	Disponibilização de códigos que reúnem, em uma única Lei, normas de um mesmo ramo do direito.
Atos normativos do TFR	Organizado por meio de pesquisa simples e avançada
Pesquisa de doutrina e legislação	Espaço para realização de pesquisas de doutrina e legislação, além de levantamentos bibliográficos em diversas bases de dados.
Publicação Institucional	Espaço de notícias acerca do STJ. Possui página no <i>Facebook</i> , <i>YouTube</i> e <i>Sound Cloud</i> .
Clipping de legislação	A Biblioteca divulga o texto integral dos principais atos oficiais do Superior Tribunal de Justiça, Conselho da Justiça Federal, Conselho Nacional de Justiça, Ministério da Justiça, Ministério Público Federal, Ordem dos Advogados do Brasil, Presidência da República, Tribunais Regionais Federais, Tribunais Superiores e Tribunal de Contas da União.
Novas aquisições	A Biblioteca divulga a seleção das últimas publicações adquiridas. Agora também com possibilidade de pesquisa.
Base de dados	Com todos os documentos existentes na biblioteca digital.

Quadro 5: Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STJ.  
Fonte: STJ (2014).

O Quadro 6 ilustra os produtos e serviços fins da biblioteca do STJ, de acordo com as duas classificações de bens e serviços:

Serviços de referência	Bens de referência
-	Acervo
-	Biblioteca digital jurídica
-	Artigos Jurídicos
-	Atos normativos
-	Novas aquisições
-	Códigos
-	Atos normativos do TFR
-	Pesquisa de doutrina e legislação
-	Base de dados
-	Clipping de legislação

Quadro 6: Bens e serviços de referência e comunicação da biblioteca do STJ.  
Fonte: STJ (2014)

### 3.4 PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO TST

O Quadro 7 identifica os produtos e serviços da biblioteca do TST e suas descrições, de acordo com o site da biblioteca:

<b>Serviços e Produtos</b>	<b>Descrições</b>
Acervo	Livros e periódicos sobre direito trabalhista e outros.
Espaço físico	Mobiliário renovado, cabines de estudo, salas de estudo em grupo.
Terminais de computador	Consulta pelo próprio usuário
Biblioteca digital	Aquisição reserva de materiais, renovação, notícias, consulta virtual
Reserva	De materiais
Renovação	De matérias
Empréstimo	De materiais
Consulta local	De materiais
Intercâmbio	Empréstimos entre bibliotecas; intercâmbio de publicação.
Guias	De uso, de empréstimo, de renovação.

Quadro 7: Tipos de serviços e produtos da biblioteca do TST.  
Fonte: TST (2014).

O Quadro 8 ilustra os produtos e serviços fins da biblioteca do TST, de acordo com as duas classificações de bens e serviços:

<b>Serviços de referência</b>	<b>Bens de referência</b>
Biblioteca digital	Acervo
Reserva	Espaço físico
Renovação	Terminais de computador
Empréstimo	
Consulta local	
Intercâmbio	

Quadro 8: bens e serviços de referência e comunicação da biblioteca do TST.  
Fonte: TST (2014).

### 3.5 PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO TSE

O Quadro 9 identifica os produtos e serviços da biblioteca do TSE e suas descrições, de acordo com o site da biblioteca:

Serviços e Produtos	Descrições
Atendimento ao público	O foco da biblioteca é subsidiar seus usuários, buscando suprir as necessidades informacionais no que se refere à educação continuada, informação utilitária, cultura e lazer. Possui atendimento ao usuário interno e externo, podendo ser realizado pessoalmente, por telefone, por <i>e-mail</i> ou via correio.
Empréstimo/ reserva	Tanto no local quanto pelo site o usuário pode a reserva. O empréstimo é feito no balcão de atendimento.
Devolução	Feito no balcão de atendimento. É a entrega do material emprestado pela biblioteca.
Renovação	Os materiais podem ser renovados pelo balcão de atendimento ou pelo site.
Incentivo à Leitura Cora Corujita	A ação Cora Corujita foi criada com o intuito de promover o hábito e o prazer da leitura, principalmente entre o público infanto-juvenil, oferecendo a leitura de livros a esse público.
Espaço físico	lugares de estudo, sendo cabines individuais, cadeiras em mesas coletivas, computadores de acesso público e rede wi-fi disponível para todos os usuários
Acervo	Constituído de direito eleitoral, publicações das diversas áreas do Direito; obras de Administração, Ciência Política, Contabilidade, Economia, Informática e Recursos Humanos, entre outras.
Catálogo Geral da REJE	Pesquisa em todo o acervo da Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral.
Catálogo de publicações do TSE	Relação de obras editadas pelo Tribunal. As publicações estão em formato PDF e podem ser acessadas gratuitamente. Algumas também estão disponíveis para a venda em formato impresso
Artigos de Periódicos/Sumários	Relação de artigos de periódicos cadastrados por assunto e de sumários de fascículos de periódicos pertencentes ao acervo de periódicos da Biblioteca;
Clipping	Seleção de matérias dos principais jornais e revistas do país compiladas de publicação diária elaborada pela Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do TSE;
Livros e Folhetos	Coleção com aproximadamente 13.000 obras, com ênfase na área de Direito especialmente a área eleitoral, pertencentes ao acervo da Biblioteca do TSE;
Coleção de Obras raras	Obras de interesse histórico eleitoral, pertencentes ao acervo da Biblioteca, publicadas principalmente no final do século XIX e início do século XX. Atualmente não são mais reeditadas;
Coleção de Periódicos	Cadastro dos títulos e respectivos fascículos de periódicos pertencentes ao acervo da Biblioteca;
Teses	Acervo de monografias, dissertações e teses, predominantemente da área eleitoral;
Ministros	Acesso simultâneo às bases: "Biografia", "Discursos" e "Composição da Corte";
Biografia	Composta por dados de posse, currículo e fotos dos ministros do TSE, inclui também publicações e principais ações dos ministros presidentes.
Discursos	Coleção dos principais discursos dos ministros do TSE.
Composição da Corte	Apresenta as composições de ministros (efetivos e substitutos)

	que atuaram no TSE, o período de vigência de cada composição e as datas das posses de seus membros em suas atuações específicas.
Acervo do Centro de Memória	Coleção de peças museológicas e de documentos que fazem parte da história Justiça Eleitoral e das eleições no Brasil;
DVD'S	Coleção de documentos audiovisuais sobre a Justiça Eleitoral e as eleições no Brasil;
Fitas de Vídeo	Coleção de documentos audiovisuais sobre a Justiça Eleitoral e as eleições no Brasil;
Fotos	Coleção de fotos do TSE

Quadro 9: Tipos de serviços e produtos da biblioteca do TSE.

Fonte: TSE (2014).

Abaixo segue o Quadro 10 que ilustra os produtos e serviços fins da biblioteca do TSE, de acordo com as duas classificações de bens e serviços:

<b>Serviços de referência</b>	<b>Bens de referência</b>
Atendimento ao público	Incentivo à Leitura Cora Corujita
Empréstimo/ reserva	Espaço físico
Devolução	Acervo
Renovação	Catálogo Geral da REJE
	Catálogo de publicações do TSE
	Artigos de Periódicos/Sumários
	Livros e Folhetos
	Coleção de Obras raras
	Coleção de Periódicos
	Teses
	Ministros
	Biografia
	Discursos
	Composição da Corte
	Acervo do Centro de Memória
	DVD'S
	Fitas de Vídeo
	Fotos

Quadro 10: Bens e serviços de referência e comunicação da biblioteca do TSE.

Fonte: TSE (2014).

### 3.6 PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO STM

O Quadro 11 identifica os produtos e serviços da biblioteca do STM e suas descrições, de acordo com o site da biblioteca:



Acervo	Especializada em Direito Penal, Militar e Direito Processual Penal Militar
Atendimento ao público	Atendimento ao usuário, aberta ao público para consulta e pesquisa; atendimento ao usuário por meio da consulta ao acervo, tendo uma equipe de bibliotecários especializados em atendimento. A biblioteca possui o sistema de renovação e empréstimo on-line.
Empréstimo/ Reserva	A reserva pode ser feita pelo site ou pelo balcão de atendimento, enquanto que o empréstimo somente pelo balcão.
Devolução	Realizada pelo balcão de atendimento
Renovação	Tanto pela pelo site, quanto pelo balcão de atendimento ao usuário pode ser feita a renovação do material.
Empréstimo entre bibliotecas	Serviços de cooperação entre as bibliotecas de instituições judiciárias, legislativas, executivas e universitárias sediadas em Brasília/DF.
Catálogo na fonte	A Biblioteca confecciona a ficha catalográfica das monografias, dissertações, teses e publicações a serem publicadas pela JMU. O material a ser catalogado deverá ser enviado à Biblioteca antes de sua publicação e em tempo hábil.
Rede RVBI	Rede cooperativa de bibliotecas, coordenada pela Biblioteca do Senado Federal, que agrega recursos bibliográficos, materiais e humanos de quatorze bibliotecas da Administração Pública Federal e do governo do Distrito Federal, dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, com o objetivo de atender às demandas de informações bibliográficas de seus órgãos mantenedores.
Nova aquisição	Divulga os novos livros, artigos de revistas e materiais audiovisuais incorporados ao acervo da Biblioteca
Referência bibliográfica	Auxilia nos trabalhos acadêmicos por meio do mecanismo online para referência e como fazer referência, na ala de referências bibliográficas.

Quadro 11: Tipos de serviços e produtos da biblioteca do STM.  
Fonte: STM (2014).

Abaixo segue o quadro que ilustra os produtos e serviços fins da biblioteca do STM, de acordo com as duas classificações de bens e serviços:

<b>Serviços de referência</b>	<b>Bens de referência</b>
Atendimento ao público	Acervo
Empréstimo/ Reserva	Rede RVBI
Devolução	Referência bibliográfica
Renovação	
Empréstimo entre bibliotecas	
Catálogo na fonte	

Quadro 12: Bens e serviços de referência e comunicação da biblioteca do STM.  
Fonte: STM (2014).

## 4 DISCUSSÃO DOS DADOS

Esta parte da pesquisa trata dos resultados obtidos da análise documental vinculadas aos sites que fornecem informações das bibliotecas, bem como do referencial teórico abordado. A apresentação dos dados foi feita de acordo com os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas e a classificação deles em referencia, evidenciando, dessa maneira, os estudos desses produtos e serviços e a importância do marketing para promovê-los.

Analisando os produtos e serviços fins ofertados pelas bibliotecas dos órgãos convergentes, tendo como base a escala de tangibilidade de Hoffman e Bateson (2006), percebe-se que os serviços mais comuns entre as cinco bibliotecas foram empréstimo, devolução e reserva, enquanto que os bens mais comuns foram acervo, nova aquisição e referência bibliográfica. Dentre os produtos e serviços oferecidos, foi possível observar que todas as bibliotecas possuem contatos como sendo um bem e também um serviço. É um serviço porque é o resultado de uma ação humana, conforme afirmam Hoffman e Bateson (2006); é um bem porque é um produto disponível ao cliente, ou seja, neste caso ao usuário.

Os serviços de referência da biblioteca do STJ não foram identificados porque foram dados obtidos acerca da biblioteca digital o qual não disponibiliza esses serviços. No entanto, os bens relacionados ao serviços de referências considerados somam um total de 11 (onze).

Apesar das bibliotecas do STJ e TST terem biblioteca digital como parte dos produtos, conforme o site de cada uma dessas bibliotecas, no caso da biblioteca do STJ foi considerada como bens de referência por causa de sua descrição que se aproxima a um produto tangível, enquanto que a biblioteca digital do TST foi considerada como serviço de referência devido a descrição ser voltada para algo que remete à ação humana, ou seja, por ser algo intangível conforme escala de tangibilidade de Hoffman e Bateson (2006). No entanto, apesar do site das bibliotecas do STJ e TST colocarem a descrição de biblioteca digital como parte dos serviços e produtos oferecidos, é importante ressaltar que, a tradução da definição de biblioteca digital conforme Borgman (1999) considera-se como:

...aquilo que possui um conjunto de recursos eletrônicos agregados a capacidades técnicas para a criação, busca e uso da informação. Seria a extensão e refinamento dos sistemas de armazenamento e recuperação da informação que manipulam dados digitais em qualquer meio, sejam eles: texto, som, imagem estática ou dinâmica, dos quais existem em redes distribuídas.

De fato, apesar da definição, conforme a literatura de biblioteca digital, as bibliotecas do TST e STJ atribuíram descrições diferentes no que concerne aquilo que é biblioteca digital tendo como parâmetro a diferença de bens e serviços, porém ambas as atribuições não contradizem o que de fato significa biblioteca digital, como descrito por Borgman, de que seria um espaço com recursos tecnológicos em que se é oferecido diferentes suportes em formato digital para disponibilizar a informação com o uso da tecnologia da informação, tais quais as redes interconectadas.

Para Sayão (2009) a biblioteca digital não seria visualizada como um sistema de computação, ou seja, uma máquina, mas sim como uma instituição uma extensão lógica do que as bibliotecas vêm fazendo desde os tempos imemoriais, que é a disseminação e organização do conhecimento por meio de tecnologia corrente. A partir disso, tem-se que as descrições das bibliotecas digitais do STJ e TST estão de acordo com aquilo que define Sayão conforme visão da biblioteconomia acerca da biblioteca digital. A descrição do STJ para biblioteca digital é a reunião de discursos, periódicos, teses, documentos jurídicos organizados e disponibilizados para o usuário, enquanto que a descrição da do TST é a serviços que disponibilizam notícias do órgão, ou seja, disseminação da informação organizada, consulta virtual e outros.

A biblioteca do TST possui três serviços de referência enquanto que a biblioteca do TSE possui quatro serviços de referência e 18 bens relacionados ao serviço de referência.

Por último a biblioteca do STM que possui quatro serviços de referência, sendo três bens relacionados a este serviço de referência.

Abaixo segue um gráfico que apresenta, numericamente, em termos de quantidade, os produtos e serviços de cada biblioteca, uma vez que estejam classificados em serviços de referencia e bens de referência.

Em relação aos bens de serviços de referência, a biblioteca do TSE possui a maior quantidade de itens se comparada às demais. Isso se deve a certas características identificadas como uma boa organização de gestão que se preocupa

em planejar esses produtos e serviços, havendo interesse dos profissionais responsáveis em atender a demanda e a preferência de seus usuários.

Para que esses bens de serviços no setor de referência possam ser mais acessíveis, é importante haver um relacionamento do profissional da informação com o usuário. Um bom relacionamento entre ambas as partes proporciona um bom atendimento, pois o profissional saberá atender a real necessidade de seu usuário. Vergueiro (2007) afirma que o relacionamento é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação, uma vez que a área da ciência da informação e biblioteconomia tem a responsabilidade de prestar serviços, em que todos os produtos desenvolvidos ou disponibilizados, bem como a tecnologia incorporada à sua atividade profissional representam apenas o meio para o fim maior que é facilitar “o acesso à informação” (MITTERMEYER, 2003, apud VERGUEIRO, 2007).

Algumas características encontradas nas bibliotecas relacionadas na pesquisa, a biblioteca do TST possui guias que comunicam sobre o funcionamento de alguns serviços propostos pelo órgão. O TSE possui clipping que são seleções de jornais e revistas compilados para elaboração pela Assessoria de Imprensa. A biblioteca do STJ possui um item de novas aquisições; a publicação institucional em que divulga notícias sobre o STJ é um espaço de rede sociais de acesso ao *YouTube*, *Facebook* e *Cloud*. Por último a biblioteca do STM que também possui o item “nova aquisição”.

Vergueira (2007) registra que boletins de alerta, sumários de conteúdo de periódicos, listas de novas aquisições ou serviços de disseminação seletiva da informação representam mecanismos formais de comunicação com os usuários.

De fato, as bibliotecas dos tribunais superiores possuem uma demanda de serviços e produtos que atende a necessidade de informação de seus usuários, pois cada biblioteca possui bens de serviço de referência que colaboram para disponibilizar a informação de tal maneira que satisfaça aquilo que o usuário precisa adquirir.

De acordo com o resultado das pesquisas, a biblioteca que possui mais itens de produtos e serviços informacionais é a biblioteca do TSE.

De fato, mesmo que bibliotecas tenham recursos suficientes para atender seus usuários Chaim (2007) afirma que a internet pode ser vista como uma rede

pública por meio do qual são ofertados produtos, serviços e informações. Ele acrescenta que a internet favorece a interatividade entre pessoas de diversos lugares, agrega conteúdo e informações. Um dos exemplos de redes sociais agregada às atividades da internet seriam *FaceBook*, *YouTube*, *Twitter* e outros. De fato, dentre as bibliotecas estudadas, a única que possui interação com usuário por meio de redes sociais como essas citadas, é a biblioteca do STJ. Donald e Segundo (2013) afirmam que o *FaceBook* é o ambiente tecnológico mais popular da internet. É um modelo de interação social que oportuniza qualquer pessoa a ser o produtor da informação na Internet, assim como o *YouTube*, o *Google+*, o *Twitter*, o *Pinterest* e demais modelos de ambiente digital que compartilham ideia de construção coletiva da informação. A partir disso, tem-se que essas redes sociais são mecanismos de divulgação, uma vez que possibilita a interação por meio da comunicação em diferentes formatos de documentos, como textos, vídeos, fotos e outros uma vez que a biblioteca tem os produtos e serviços necessários a atender seus usuários.

De acordo com a escala de tangibilidade descrita por Hoffman e Baterson (2006) e fazendo aplicação dessa escala nos serviços e produtos mais comuns entre as bibliotecas dos órgãos convergentes, tem-se:

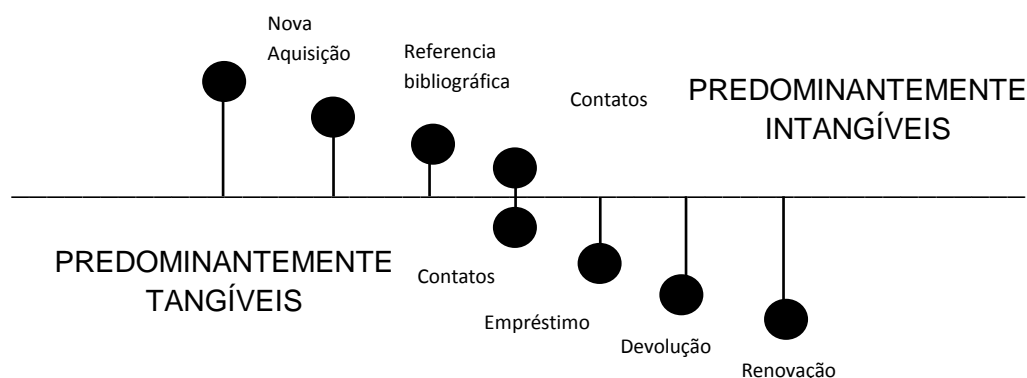


Figura 3: Escala de tangibilidade das bibliotecas estudadas.  
Fonte: Hoffman e Baterson (2006)

Conforme o gráfico percebe-se que acervo se encontra na extremidade daquilo que é considerado predominantemente tangível. A partir disso, tem-se que acervo é considerado um bem puro, uma vez que trata de algo que pode ser tocado, experimentado, conforme afirma Kotler (2011). Na outra extremidade, tem-se aquilo que é predominantemente intangível, ou seja, algo que é resultado da ação humana. No caso, renovação é um tipo de serviço puro porque é uma atividade humana oferecida ao usuário, diferentemente dos bens que são objetos experimentáveis.

Conforme os atributos dos serviços descritos pelos autores Hoffman e Bateson (2006) juntamente com Kotler (2002), tem-se que os serviços oferecidos pelas bibliotecas possuem essas características de intangibilidade, perecibilidade, variabilidade e indivisibilidade. Serviços dessas bibliotecas como: empréstimo, devolução, renovação, contatos pelo site – uma vez que as informações de telefone e e-mails se encontram no sítio de cada biblioteca, mas o atendimento é realizado por uma pessoa, por isso é considerado, também, serviço -, e outros, podem ter um grau de variabilidade, de acordo com Kotler (1998), na qualidade desses serviços oferecidos, uma vez que se pode visualizar o erro como causador dessa variabilidade, por exemplo: no caso da devolução de materiais, o atendente impor dificuldades ao usuário fazendo com que este não consiga devolver o material na data exigida.

No que se refere a indivisibilidade, conforme Hoffman e Bateson (2006), os serviços acima citados, de fato, não podem ser exercidos sem que haja profissionalismo separado da ética do profissional envolvido na prestação de serviços. E, por último, de acordo com Kotler (1998), a perecibilidade dos serviços é um atributo que define o serviço como algo que não pode ser armazenado, estocado, e nem recuperado. Aplicado essa definição aos serviços das bibliotecas dos órgãos convergentes, tem-se que, por exemplo, um serviço de empréstimo não pode ser estocado para ser usado depois, uma vez que o serviço é imaterial, sendo incapaz de ser tocado.

Os bens citados na escala de tangibilidade, como acervo, nova aquisição e referência bibliográfica, são considerados bens por causa de suas descrições as quais se assemelham com aquilo que pode ser tocado, de acordo com a definição de Kotler (2011) para bens. Em nova aquisição, Vergueiro (2007) afirma que boletins de alerta, sumários de conteúdo de periódicos, listas de novas aquisições ou serviços de disseminação seletiva da informação representam mecanismos formais de comunicação com os usuários.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os produtos e serviços fins ofertados pelas bibliotecas dos tribunais superiores, percebe-se que as bibliotecas oferecem aos usuários aqueles bens e serviços fins com características voltadas para o uso direto pela clientela, como os serviços e bens de referência.

Os produtos e serviços coletados nos sítios de cada biblioteca foram classificados em duas classes a fim de organizar a análise dos dados, tais quais: serviços de referência e bens de referência. Os serviços de referência são aquelas atividades voltadas para o setor de referência conforme Cunha (2008) define no Quadro 1. Os bens de referência são itens tangíveis e oferecidos não na forma de desempenho humano, como no caso dos serviços. Pode-se ter como exemplo de bens um acervo que é constituído de livros, ou seja, de objetos que são experimentáveis e que, por serem definidos como bens finais, passaram pelos serviços intermediários relativos ao processamento técnico, aqueles responsáveis em preparar os bens finais, por meio da catalogação, classificação e outros, como definido por Cunha (1987).

De fato, a presente discussão possibilitou diferenciar bens de serviços e entender que são conceitos que fazem parte de daquilo que é chamado produtos, ou seja, bens e serviços podem ser considerados subconjuntos de produtos. Os bens e serviços ofertados pelas bibliotecas dos órgãos convergentes estão descritos pelos sites de cada biblioteca, possibilitando ao público conhecer acerca desses produtos oferecidos por cada uma das bibliotecas.

Diante disso, sugere-se que mesmo tendo identificado os produtos e serviços nestas bibliotecas, é interessante que se faça um estudo de usuários com o propósito de investigar quais os produtos que estão os satisfazendo, e os que precisam ser retirados do planejamento da gestão da biblioteca, contendo, portanto, despesas desnecessárias e satisfazendo as necessidades dos usuários.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito Constitucional descomplicado**. 7.ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2011.

ALONSO, Cecília Andreotti Atienza. **A informação jurídica face às comunidades do Direito e a dos fornecedores da informação jurídica**. In: CIBERÉTICA: Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética, 1., 1998, Florianópolis. Anais...Florianópolis, 1998.

AMARAL, Sueli Angélica. **O profissional da informação e as técnicas de marketing**. In: Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 23/24, n.2, p. 173-188, especial 1999/2000.

APOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica** um guia para a produção do conhecimento científico. 2. São Paulo Atlas 2011.

BATISTA, Sofia Galvão. **Técnicas de marketing para gestores de unidades de informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007.

BORGMAN, Christine L. **What are digital libraries? Competing visions**. Information Processing and Management 35, Department of Information Studies, University of California, Los Angeles, USA, 1999, p. 227 -243. Disponível em: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/What%20are%20digital%20libraries%20-%20Competing%20visions.pdf>. Acesso em: 12 de jul. 2014.

CHOO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, contribuir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac. 2003, 425p.

CHOO, W. C. **Information Management for the Intelligent Organization: the art of scanning the environment**. 2.ed. New York: Medford, 1998.

CUNHA, M. B.; JESUS, D. L. **Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas**. Perspectivas em Ciência da Informação, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet De Lemos, 2008. xvi, 451 p.

CUNHA, Inácia Rodrigues dos Santos. **Serviços de Informação no Poder Legislativo: estudo comparativo entre os Estados Unidos, Grã-Bretanha e Canadá**. Brasília: Câmara dos Deputados, 1987, 692 p.

FERREIRA, Patrícia Helena do Egypto Lucena; MELO, Denise G. **Biblioteca da Procuradoria da República no estado da Paraíba: um espaço aglutinador de informação jurídica**. Biblionline, v.2, n.1, 2006. Disponível em: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Biblionline-2\(1\)2006-biblioteca\\_da\\_procuradoria\\_da\\_republica\\_no\\_estado\\_da\\_paraiba-](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Biblionline-2(1)2006-biblioteca_da_procuradoria_da_republica_no_estado_da_paraiba-)



\_um\_espaco\_aglutinador\_de\_informacao\_juridica.pdf> Acesso: 23 de jun. 2013.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed.corr. e aum. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

HOFFMAN, K.; BATESON, J. **Princípios de Marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. 2.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. 11. ed. São Paulo: Editora Futura, 2002, 305.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: o marketing na nova economia**. 10.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000, 724p.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998, 725p.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de negócios**. São Paulo, SP: Saraiva, 2009. 824 p.

LOVELOCK, Christopher. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 5. ed São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall, 2006. 412 p.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo, SP: Saraiva, 2001. xviii, 416 p.

NASCIMENTO, Maria Socorro; Campos, Domingues Fernandes. **Qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contexto público e privado**. In: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas, SP, v.12, n.1, p.78-101, jan/abr. 2014.

PENNA, C.V.; FOSKETT, P., H.; **Serviços de informação e biblioteca**. São Paulo: Pioneira, 1979.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de Informação tecnológica**. 2004, 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. Disponível em: < <http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000429419&loc=2004&l=3894d77513799737> >. Acesso: 23 de jun. 2013.

SAYÃO, L. F. **Afinal, o que é biblioteca digital?**. Revista USP, 2009, n. 80, pp. 6-17. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/14675/>. Acesso: 12 de jul. 2014.

SEGUNDO, José Eduardo; DONALDI, Rafael. **O profissional da Informação no contexto das TIC's: aplicação do conceito ode Wiki em empresas de desenvolvimento de software**. Olhares sobre a atuação do profissional da ciência da Informação. São Paulo: Todas as Musas, 2013.

TONINI, Regina Santos Silva. **Projeto Análise de custos de produtos e serviços**

**de informação e documentação.** 1998. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Brasília.

VOLPATO, Sílvia Maria Berté. **A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de pós-graduação em administração da UFSC.** 1999. 140f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Florianópolis, 1999.

## ANEXOS

Imagens dos sítios das bibliotecas dos órgãos convergentes:

